

Regulamin rezerwacji i zakupu biletów w Firmie Skandia Bogdan Palka

§1 Definicje

- Regulamin** – niniejszy dokument regulujący zasady dokonywania transakcji związanych z zamówieniem i realizacją rezerwacji Produktów - oferowanych przez Przewoźników i Organizatorów imprez turystycznych, których Firma Skandia jest agentem lub przedstawicielem w Polsce - przez nabywców tychże Produktów w biurach oraz za pośrednictwem stron internetowych Firmy Skandia: scandlinespolska.pl, promy-skandia.pl, wenedanew.pl. Dokument niniejszy określa prawa i obowiązki nabywców Produktów oraz Firmy Skandia jako strony transakcji i dotyczy wszystkich Produktów zakupionych za pośrednictwem wspomnianych powyżej stron internetowych.
- FIRMA SKANDIA BOGDAN PALKA** - podmiot gospodarczy z siedzibą w Polsce, adres siedziby: 41-809 Zabrze, ul. Franciszka Zembali 18B, adres oddziału: 72-600 Świnoujście, ul. Słowackiego 17, ID Nip: 648-100-06-94, Nr Regon: 241865414, wpisany do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 159/11 prowadzonej przez Prezydenta Miasta Zabrze, prowadzący sprzedaż pod wyżej wymienionymi adresami oraz za pośrednictwem stron internetowych wskazanych w pkt1§1 Produktów, o których mowa w tym punkcie oraz w dalszej części definicji, a także korzystając z poczty elektronicznej skandiazabrze@gmail.com. Pozostałe dane kontaktowe dostępne są na stronach internetowych Firmy Skandia.
- Produkt** - oferowane przez Przewoźników i Organizatorów bilety oraz bilety elektroniczne na przewozy oraz imprezy turystyczne przez tych Przewoźników i Organizatorów realizowane.
- Bilet** - dokument uprawniający do przejazdu środkami przewozu Przewoźnika oraz do udziału w imprezach turystycznych organizowanych i realizowanych przez Organizatorów tych imprez.
- Bilet elektroniczny** - dokument, o którym mowa w pkt 4§1 przeznaczony do samodzielnego wydruku przez jego nabywcę, niosący takie same prawa i obowiązki, jak zakup biletu bezpośrednio u Przewoźnika lub Organizatora Imprezy turystycznej.
- Voucher** - dokument, w tym dokument w postaci elektronicznej (przeznaczony do samodzielnego wydruku przez jego nabywcę) podlegający wymianie na właściwy bilet bezpośrednio u przewoźnika lub Organizatora Imprezy turystycznej.
- Impreza turystyczna** - organizowane przez Organizatora wydarzenia takie, jak wycieczki, wczasy, rejsy statkiem i inne wydarzenia kulturalne odbywające się z udziałem publiczności, na które to wydarzenia sprzedaje Bilety lub Vouchery Firma Skandia.
- Organizator** - osoba prawna, fizyczna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która realizuje Imprezę turystyczną.
- Przewoźnik** - osoba fizyczna lub prawna oferująca ogółowi społeczeństwa transport w ramach usług regularnych lub okazjonalnych. Przewoźnicy i Organizatorzy, których Firma Skandia jest na podstawie odrębnych umów agentem lub przedstawicielem w Polsce to: armatorzy promowi Scandlines Deutschland GmbH, Stena Line Scandinavia AB, Viking Line, Faergen, TT Line.
- Klient** - osoba lub podmiot nabywający bilety, bilety elektroniczne lub vouchery na zasadach określonych w Regulaminie.
- Pośrednik płatności** - firma lub instytucja współpracująca z Firmą Skandia, za pośrednictwem której są przeprowadzane i rozliczane transakcje finansowe dokonywane przez Klientów. Firma Skandia umożliwia dokonywanie rozliczeń finansowych poprzez system elektronicznych płatności Dotpay oraz bank: PKO BP Bank Polski.
- Dotpay** - jest to bezpieczny system obsługi płatności on-line.

Informacje Dotpay:

Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Dotpay.

Zwroty.

Zgodnie z Ustawą z 2 marca 2000 roku "O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny" (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z 2000 r. z póź. zm.), Kupujący, w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty odebrania przesyłki może zrezygnować z zakupu (odstąpić od umowy kupna bez podania przyczyny) z towaru kupionego w Sklepie internetowym.

Ochrona danych osobowych:

Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. "O ochronie danych osobowych" (Dz.U. Nr 133 poz. 883) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim.

W przypadku dokonywania płatności przez Dotpay, kwota do zapłaty zostanie przeliczona na PLN wg aktualnego kursu ogłoszonego przez NBP.

Informujemy, że w przypadku dokonywania zwrotu płatności dokonanej za pośrednictwem e-transferu, przelewu bankowego lub przekazu pocztowego zwrot (złożenie w banku dyspozycji przelewu) jest dokonywany w terminie do 3 dni roboczych od daty dokonania zwrotu. W przypadku płatności dokonanej kartą płatniczą transakcja zwrotna (credit) jest dokonywana w następnym dniu kalendarzowym, a jej dalsza realizacja (zwrot środków na kartę) jest uzależniona i w gestii banku-wystawcy karty płatniczej.

§2 Postanowienia ogólne

- Kupujący Bilety lub Vouchery za pośrednictwem Firmy Skandia, w jakiegokolwiek formie przewidzianej niniejszym Regulaminem, wyraża zgodę na warunki transakcji w nim określone i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
- Firma Skandia nie jest organizatorem, ani nie realizuje Produktów, na które sprzedaje Bilety lub Vouchery. Firma Skandia zapewnia dokonywanie rezerwacji oraz sprzedaż i dystrybucję Produktów, na podstawie odrębnych umów zawartych pomiędzy Firmą Skandia, a Przewoźnikami i Organizatorami Imprez, w związku z czym Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za przebieg realizacji kupionego w Firmie Skandia Produktu.
- Podmiotem odpowiedzialnym za przebieg realizacji jest podmiot, którego dany Produkt dotyczy, a więc Przewoźnik lub Organizator Imprezy.
- Wszelkie skargi i wnioski oraz roszczenia dotyczące przebiegu realizacji nabytego Produktu należy kierować do podmiotu, którego one dotyczą. Skargi i wnioski, które zostaną skierowane pod adres Firmy Skandia, a dotyczące przebiegu realizacji nabytego Produktu zostaną przekazane odpowiednio do Przewoźnika lub Organizatora danego Produktu.
- Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za przebieg i realizację nabytego Produktu i nie ponosi odpowiedzialności za niezgodności w podanych przez Klienta danych, za spóźnienie się lub niestawienie się Klienta w określonym przez Przewoźników lub Organizatorów miejscu, za zmianę daty, godziny, miejsca czy odwołanie wydarzenia. Tym samym Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, poniesione przez Klienta w związku z realizacją nabytego Produktu, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za koszty poniesione przez Klienta w związku z zaistniałymi okolicznościami, o których mowa powyżej, a także nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które powstały z winy osób realizujących nabyty Produkt.
- Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowy przebieg i realizację zamówienia Klienta, gdy spowodowane jest to zakłóceniami w transmisji danych lub zadziałaniem siły wyższej (w rozumieniu prawa cywilnego), uniemożliwiającej przeprowadzenie w ogóle lub zakończenie rozpoczętej już procedury nabywania biletów na odległość.
- Wszystkie informacje związane z przebiegiem realizacji zamówienia Klienta będą przekazywane Klientowi drogą elektroniczną.
- Brak możliwości zakupu Biletów na dany Produkt za pośrednictwem Firmy Skandia nie oznacza braku możliwości nabycia takiego biletu bezpośrednio u Przewoźników lub Organizatorów Imprez.
- Klient zobowiązany jest stosować się również do postanowień Regulaminów Przewoźników i Organizatorów Imprez, których nabywa Produkty i winien traktować je priorytetowo, gdyż regulaminy Przewoźników i Organizatorów Imprez mogą w odmienny sposób regulować niektóre kwestie.
- Organizatorzy Imprez zastrzegają sobie prawo do zmiany programu, daty i miejsca wydarzenia dotyczącego danego Produktu.

11. Zgłaszając chęć nabycia Produktu, Klient zaznacza na formularzu zgłoszeniowym, że zapoznał się z regulaminami Przewoźników i Organizatorów Imprez, których Produkt dotyczy i regulaminy te akceptuje. Brak akceptacji uniemożliwia nabycie Produktu.
12. Złożone zamówienie przez Klienta, będące w trakcie realizacji przez Firmę Skandia u Przewoźnika lub Organizatora Imprez, jednak przed sfinalizowaniem Produktu przez Klienta, Klient może modyfikować lub anulować.
13. Każdy Przewoźnik jak i Organizator Imprez ma inne warunki modyfikacji i anulacji zamówienia oraz dokonywania zwrotów, a co za tym idzie pobierania ewentualnych opłat za te czynności.
14. Nadesłane zamówienia do Firmy Skandia na poszczególne Produkty realizowane będą od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy biur Firmy Skandia. Wszelkie zamówienia nadesłane poza godzinami pracy biur będą realizowane w najbliższym dniu roboczym.

§3

Sposób składania zamówienia i nabywania biletów

1. Realizacja przez Klienta poszczególnych kroków prowadzących do finalizacji transakcji zakupu biletu (biletów) lub vouchera (voucherów) na dany Produkt stanowi - z chwilą jej zakończenia i potwierdzenia wybranego rodzaju płatności oraz formy dostarczenia lub odbioru biletu (biletów) lub vouchera (voucherów) - prawnie skutecznie zawartą umowę sprzedaży biletu (biletów) lub vouchera (voucherów).
2. Dokonanie płatności przez Klienta celem realizacji zamówienia oznacza zawarcie umowy na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta /Dz.U.2014.827/.
3. Firma Skandia nie ponosi odpowiedzialności za błędne wpisanie przez Klienta danych do formularza zamówienia na stronach internetowych Firmy Skandia. W takim przypadku zamówienie może zostać błędnie zrealizowane i nabyty Bilet na dany Produkt nie będzie zaakceptowany u danego Przewoźnika lub Organizatora Imprezy. Gdy Klient błędnie wpisze adres korespondencyjny (e-mail lub pocztowy) - zrealizowanie zamówienia nie będzie możliwe i nie dotrze do Klienta z jego winy.
4. Informacje o cenach Biletów na poszczególne Produkty znajdują się na stronach internetowych Przewoźników i Organizatorów Imprez, których Produkty dotyczą oraz są podawane na stronach internetowych Firmy Skandia, a także w potwierdzeniach złożenia zamówienia, które są wysyłane z biura Firmy Skandia pod podany przez Klienta adres e-mail po otrzymaniu od Klienta formularza zgłoszenia zamówienia danego Produktu. U Przewoźników i Organizatorów Imprez ceny mogą być zależne są od aktualnych kursów walut i obowiązujących w danej chwili opłat dodatkowych. Dlatego ostateczne ceny podawane są Klientowi na bieżąco w trakcie przyjmowania zamówienia od Klienta.
5. Klient może nabyć bilet (bilety) lub voucher (vouchery) na dany Produkt, postępując zgodnie z procedurą poniżej:
 - 5.1. Złożyć zamówienie poprzez wypełnienie formularza na wybranych przez siebie stronach internetowych Firmy Skandia (gdy zamówienie dotyczy większej grupy osób i brak jest miejsca na wpisanie danych wszystkich osób w formularzu, Klient proszony jest wysłanie listy tych osób z koniecznymi danymi pod adres e-mail Firmy Skandia).
 - 5.2. Złożyć zamówienie poprzez wysłanie faksu do Firmy Skandia, wykorzystując druk formularza do ręcznego wypełnienia (do pobrania ze strony internetowej Firmy Skandia).
 - 5.3. Złożyć zamówienie telefonując do biura Firmy Skandia w godzinach pracy biura.
 - 5.4. Klient winien przed złożeniem zamówienia sprawdzić poprawność danych zamieszczanych w zamówieniu.
 - 5.5. Po złożeniu zamówienia przez Klienta, pod wskazany adres mailowy zostanie wysłana wiadomość e-mail do Klienta z potwierdzeniem złożenia przez niego zamówienia, które będzie zawierało:
 - wyliczenie należności za dany Produkt w walucie jak obowiązuje u danego Przewoźnika lub Organizatora Imprez;
 - przeliczenie na złote polskie (gdy walutą obowiązującą będzie inna waluta niż PLN) wraz z należnym podatkiem;
 - wyszczególnienie wszystkich opłat wchodzących w skład całkowitej należności, w tym opłaty Przewoźników, Organizatorów Imprez, opłaty manipulacyjne związane z pośrednictwem w realizacji zamówienia;
 - informacje o możliwych sposobach rozliczenia za dany Produkt;
 - informacje o dostępności miejsc i terminów dotyczących zamawianego Produktu.
 - 5.6. Realizacja zamówienia Klienta u danego Przewoźnika lub Organizatora Imprez odbywa się po otrzymaniu od Klienta przez Firmę Skandia płatności gotówką w biurze firmy lub po potwierdzeniu zapłaty przez Pośrednika płatności.
 - 5.7. Klient dokonujący płatności za pośrednictwem banku zagranicznego lub w walutach obcych winny jest uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego i przewalutowania, gdyż tylko pełna zapłata w wyznaczonym terminie gwarantuje realizację zamówienia przez Firmę Skandia.
 - 5.8. Jeżeli obowiązującą walutą u Przewoźnika lub Organizatora Imprez jest waluta inna niż PLN, to przeliczenie takich walut obcych na walutę PLN odbywa się po kursie sprzedaży jaki obowiązuje u Pośrednika płatności w dniu złożenia zamówienia rezerwacji.
 - 5.9. W każdym przypadku, gdy Klient nie otrzyma odpowiedzi po przesłaniu zamówienia do Firmy Skandia (maksymalnie w ciągu 48godzin od złożenia zamówienia) czy też, gdy po jego opłaceniu nie dotrze do niego nabywany Bilet lub Voucher (w terminie ustalonym w potwierdzeniu zamówienia), Klient proszony jest o niezwłoczny kontakt z biurem Firmy Skandia w godzinach pracy biura.
6. Bilety lub Vouchery zostaną dostarczone do Klienta za pośrednictwem podmiotu wybranego przez Klienta. W niektórych przypadkach Klient może otrzymać jedynie numer rezerwacji uprawniający do realizacji nabywanego Produktu. Informacje z tym związane podawane są Klientowi w trakcie wykonywania procedury zamówienia przez Klienta.
7. Warunkiem sprzedaży biletu (biletów) lub vouchera (voucherów) jest zapłata za nie w trakcie procedury składania zamówienia opisanej w pkt 5§3.
8. Klient otrzyma fakturę za zamawiany Produkt, gdy zaznaczy taką opcję w trakcie składania zamówienia i poda dane do wystawienia faktury.
9. Złożone zamówienie, które nie zostanie opłacone przez Klienta zostanie anulowane, a jego dane z zamówienia zostaną usunięte po przekroczeniu terminu zapłaty podanego Klientowi na potwierdzeniu złożenia zamówienia.
10. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta /Dz.U.2014.827/ Klientowi zawierającemu umowę sprzedaży biletów na odległość z Firmą Skandia, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
11. Zawarta na podstawie Regulaminu umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia do momentu jej wykonania poprzez realizację Produktu przez Przewoźnika lub Organizatora, którego nabyte bilety na podstawie tej umowy dotyczą.

§4

Reklamacje i zwroty

1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Biletów i Voucherów zakupionych w Firmie Skandia.
2. Zakupione Bilety i Vouchery mogą podlegać jedynie zmianom lub zwrotowi, zgodnie z regulaminem Przewoźnika lub Organizatora Imprez, którego Bilety lub Vouchery dotyczą.
3. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub utraty nabytych przez Klienta Biletów lub Voucherów, Klient winien się skontaktować się z biurem Firmy Skandia w celu ustalenia dalszego postępowania.
4. Podczas dokonywania zamówienia w Firmie Skandia Klient może zdecydować, czy osobiście odbierze nabyte Bilety lub Vouchery w biurze firmy w godzinach urzędowania biura, czy też skorzysta z opcji wysłania mu pocztą elektroniczną pod podany przez Klienta w zamówieniu adres e-mail. Dostarczenie Klientowi nabytego Biletu lub Vouchera drogą e-mail lub wydanie mu osobiście jest bezpłatne.
5. W przypadku, kiedy Przewoźnik lub Organizator odwoła możliwość realizacji Produktu Firma Skandia zamieści taką informację na swoich stronach internetowych, a także może wysłać informację za pośrednictwem poczty elektronicznej pod podany przez Klienta w zamówieniu adres e-mail.
6. Firma Skandia nie zwraca kosztów dojazdu, noclegu, ani innych kosztów pośrednio lub bezpośrednio związanych z realizacją Produktu

nabytego w Firmie Skandia. Nie dotyczy to realizacji zwrotów należności za Bilety lub Vouchery dotyczące odwołanych Produktów Przewoźników lub Organizatorów, które to zwroty odbywają się zgodnie z regulaminami tych Przewoźników lub Organizatorów, określającymi takie zwroty.

7. Bilety lub Vouchery na odwołany Produkt zakupione w Firmie Skandia, Klient winien bezzwłocznie zwrócić do punktu sprzedaży, w którym został on zakupiony. Jeżeli Bilety lub Vouchery zostały zakupione przez Klienta na odległość, korzystając ze stron internetowych Firmy Skandia, Klient powinien odesłać je na swój koszt wraz z dowodem nabycia (paragon) przesyłką rejestrowaną pod adres biura Firmy Skandia. W przypadku braku dowodu zakupu Klient zobowiązany jest przesłać podpisane przez siebie oświadczenie o braku dowodu zakupu (paragonu) (druk poniżej regulaminu).
8. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 14.03.2013 w sprawie kas rejestrujących, od 1 października 2013 dodatkowo do uzyskania zwrotu zapłaty niezbędny jest wypełniony i podpisany przez Klienta protokół przyjęcia zwrotu (druk poniżej regulaminu), który Klient powinien przesłać pod adres biura Firmy Skandia wraz z Biletem lub Voucherem oraz paragonem lub oświadczeniem o zagubieniu paragonu. Bez protokołu zwrot zapłaty nie będzie możliwy.
9. Zwrot Klientowi zapłaty za Bilety lub Vouchery nabyte w Firmie Skandia na odległość, za pośrednictwem stron internetowych firmy, związany z odwołanym Produktem lub inną sytuacją zgodnie z regulaminami Przewoźników lub Organizatorów Imprez, określającymi takie zwroty, nastąpi gotówką w biurze Firmy Skandia lub przelewem na konto bankowe, z którego została dokonana płatność podczas składania zamówienia, w terminie do 14 dni od dnia otrzymania przez Firmę Skandia od Klienta Biletu lub Vouchera, którego zwrot dotyczy.
10. Zwroty są możliwe w przypadkach odwołania realizacji Produktu przez Przewoźników lub Organizatorów Imprez oraz sytuacjami, które są regulowane prawem i regulaminami Przewoźników lub Organizatorów Imprez.

§5

Polityka prywatności, ochrona danych osobowych

1. Firma Skandia Bogdan Palka, gromadzi, przechowuje i zabezpiecza dane osobowe Klientów zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 2000 r.
2. Dane osobowe przekazywane przez Klienta są przetwarzane jedynie w celu realizacji umowy sprzedaży Biletów lub Voucherów oraz, za zgodą Klienta, celem informowania Klienta o nowych produktach, usługach oraz promocjach oferowanych przez Przewoźników i Organizatorów za pośrednictwem Firmy Skandia.
3. Na potrzeby realizacji zamówienia, gromadzone przez Firmę Skandia dane to: adres, imię, nazwisko (lub nazwa firmy), data urodzenia, narodowość, nr regon, nr Nip lub pesel, nr KRS lub wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, nr telefonów, numery rejestracyjne pojazdów Klienta korzystającego z usług Przewoźników oraz dane tych pojazdów.
4. Przekazane przez Klienta dane mogą zostać przekazane Przewoźnikom lub Organizatorom Imprezy, których dotyczą zakupione Bilety lub Vouchery, wyłącznie w celach związanych z udziałem Klienta w realizacji Produktu.
5. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, do ich poprawiania, uzupełniania i żądania usunięcia.
6. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez Firmę Skandia podanych danych przez Klienta w celu realizacji zamówienia Klienta i ewentualnej realizacji zwrotu lub reklamacji.

§6

Postanowienia końcowe

1. Firma SKANDIA zastrzega sobie możliwość zmiany treści w niniejszym regulaminie.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta /Dz.U.2014.827/.
3. W przypadkach sporów z Klientem, w razie braku polubownego załatwienia takiego sporu, rozstrzygnięcie podejmie sąd właściwy wedle przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.12.2014r

Bogdan Palka
Firma Skandia

DRUK OŚWIADCZENIA O ZWROCIE BILETÓW/VOUCHERÓW BEZ PARAGONU

Nazwisko Klienta

Imię Klienta.....

NAZWA TOWARU:

- Bilet/Voucher nr

- nr rezerwacji

Ilość: (sztuk)

Cena jednostkowa Łączna cena zakupu:

Data zakupu:

Data zwrotu:

Powód zwrotu biletów/voucherów bez paragonu:

.....
.....
.....

Oświadczam, że nie posiadam paragonu do zwracanych biletów/voucherów

.....

podpis

Druk protokołu przyjęcia zwrotu lub reklamacji w Firmie Skandia

(na podstawie §3, ust.4, pkt.7, Rozp.Ministra Finansów z dnia 14.03.2013 w sprawie kas rejestrujących)

sporządzony w dniu: W

Nazwa Klienta (imię i nazwisko, nazwa firmy)

.....
.....
Dane dotyczące dokonywania zwrotu lub reklamacji

Nazwa Produktu podlegającego zwrotowi:

.....
Opis przyczyny zwrotu:

.....
Ilość zwracanych biletów/voucherów:

.....
Łączna wartość brutto zwracanych biletów/voucherów:

.....
podpis Klienta

Wypełnia osoba przyjmująca protokół po stronie Firmy Skandia

Numer i data zamówienia:

Łączna kwota zwrotu:

Data dokonania zwrotu:

Numer dokumentów, których dotyczy zwrot:

.....
Decyzja i sposób płatności:

.....
pieczęć firmowa i podpis osoby przyjmującej protokół

Wypełniony powyżej protokół i podpisany przez Klienta w miejscu „**podpis Klienta**” należy przesłać przesyłką rejestrowaną, faksem lub pod adres e-mail: skandiazabrze@gmail.com lub złożyć osobiście w biurze sprzedawcy biletu/voucheru.
